

Algemene Voorwaarden van de Hartman Group voor service- en onderhoudsabonnementen

1. Waarop zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudsabonnementen tussen de Hartman Group en klanten van de Hartman Group.
- 1.2 Voor deze service- en onderhoudsabonnementen gelden alleen deze Algemene Voorwaarden. Voorwaarden van klanten worden nadrukkelijk niet van toepassing verklaard.

2. Wat betekenen deze begrippen?

- 2.1 Hartman Group: statutair gevestigd aan Foksdiep 26, 8321 MK in Urk, zijnde het bedrijf waarmee u een abonnement afsluit. Hartman Group bestaat uit Hartman Installatie BV, Hartman Installatie IJsselmuiden BV, Stemper BV en Odink Installatie BV. De besloten vennootschap Hartman Installatie BV is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75255979. Het btw-nummer van Hartman Installatie BV is NL860210753B01. De besloten vennootschap Hartman Installatie IJsselmuiden BV is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67447556. Het btw-nummer van Hartman Installatie IJsselmuiden BV is NL856996932B01. De besloten vennootschap Stemper BV is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75251299. Het btw-nummer van Stemper BV is NL860208606B01. De besloten vennootschap Odink Installatie BV is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94889023. Het btw-nummer van Odink Installatie BV is NL866925910B01.
- 2.2 U: de abonnee, degene die het service- en onderhoudsabonnement voor een toestel heeft afgesloten bij de Hartman Group.
- 2.3 Toestel: het apparaat dat wordt gebruikt voor verwarming, warmwaterbereiding en/of mechanische afzuiging. Onder toestel wordt in ieder geval begrepen: een cv-ketel, een warmtepomp, een geiser, een boiler, een gashaard, een zonneboiler etc. exclusief randapparatuur.
- 2.4 Toestelonderdelen: alle onderdelen die behoren tot het toestel en zich bevinden binnen de mantel van de toestelbehuizing.
- 2.5 Randapparatuur: onderdelen behorend bij het toestel ten behoeve van een goede werking van het toestel, bijvoorbeeld het expansievat, afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, inlaatcombinatie, radiatorkra(a)n(en) en de merkgebonden thermostaat.
- 2.6 Abonnement: u en de Hartman Group sluiten een abonnement af voor service en onderhoud van een toestel (of meerdere toestellen) en/of randapparatuur. De Hartman Group verricht onderhoud en verhelpt storingen volgens de productvoorwaarden van het toestel.
- 2.7 Onderhoud: het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een toestel en/of randapparatuur. Het onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsinstructies van de fabrikant.
- 2.8 Storing: een gebrek aan het toestel en/of de randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor het toestel niet meer naar behoren functioneert.
- 2.9 Installateur: een landelijk erkend installatiebedrijf. Deze voldoet aan de erkenningsregelingen en vakbekwaamheidseisen InstallQ Elektrotechniek en/of InstallQ Gastechnische Installaties en/of InstallQ Watertechnische Installaties en/of BRL6000-25.
- 2.10 Voor onze koeltechnische installaties zijn wij BRL100 gecertificeerd en hebben een NVKL-erkenning.
- 2.11 Kosten: dit zijn de kosten die apart bij u in rekening worden gebracht voor werkzaamheden, arbeidsloon en voorrijkosten, materialen, administratie- en/of incassokosten die buiten het kader van het abonnement vallen.

3. Wat is belangrijk voordat een abonnement kan worden afgesloten?

- 3.1 Voordat een abonnement kan worden afgesloten, dient er te worden voldaan aan de volgende vereisten van de Hartman Group:
 - I. Het toestel en/of de randapparatuur en de aan het toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, waarvoor het abonnement wordt afgesloten dient in goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren;
 - II. Het toestel en/of de randapparatuur dient te voldoen aan de Gaskeur-voorschriften en de voorschriften van de fabrikant en dient te zijn aangesloten volgens de voorwaarden NEN 1078 en NEN 1010;
 - III. Het toestel en/of de randapparatuur dient asbestvrij te zijn;
 - IV. Het toestel en/of de randapparatuur dient goed toegankelijk te zijn voor de medewerker van de Hartman Group.
- 3.2 Als er niet aan deze vereisten wordt voldaan, is de Hartman Group niet verplicht om een abonnement af te sluiten.
- 3.3 Voordat het abonnement ingaat, kan de Hartman Group in overleg met u het toestel en/of de randapparatuur en/of de aan het toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, eerst controleren en saneren als dat nodig is. De kosten voor deze controle en het saneren zijn dan voor uw rekening.
- 3.4 Indien de toegankelijkheid bemoeilijkt wordt doordat het toestel en/of de randapparatuur bijvoorbeeld in een trapgat hangt, is weggewerkt of zich achter obstakels bevindt, kan de Hartman Group langskomen om te beoordelen of een abonnement kan worden afgesloten. De kosten voor deze beoordeling zijn dan voor uw rekening.

4. Welk termijnbedrag betaalt u?

- 4.1 Voor uw abonnement betaalt u een bedrag per maand of per jaar. Het tarief dat geldt voor uw abonnement staat in de overeenkomst die u sluit met de Hartman Group. Het tarief is inclusief BTW.
- 4.2 De Hartman Group kan het tarief verhogen. Het abonnementsbedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. De indexering wordt mede bepaald op basis van de Tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, Sector Industrie en Bouwnijverheid van het CBS. Door de overheid opgelegde verhogingen gelden niet als tariefsverhoging.

5. Hoe verloopt de betaling?

- 5.1 Het bedrag dat in de overeenkomst staat dient iedere maand/jaar door middel van automatische incasso te worden betaald. U geeft de Hartman Group toestemming om hiervoor een doorlopende incasso-opdracht te sturen naar uw bank.
- 5.2 Kunt u niet per automatische incasso betalen? Dan ontvangt u periodiek een (digitale) factuur. Hiervoor kan de Hartman Group extra kosten in rekening brengen.
- 5.3 De Hartman Group mag de facturering uitbesteden aan een derde partij.
- 5.4 Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het abonnement worden apart bij u in rekening gebracht. De betaling van deze kosten gebeurt via een aparte factuur.
- 5.5 De verplichting tot betalen geldt vanaf de ingangsdatum van het abonnement. In de maand dat het abonnement wordt beëindigd, stopt de verplichting tot betaling.
- 5.6 Een factuur moet binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald. Als de Hartman Group op de factuur een langere betaaltermijn vermeldt, dan moet de factuur binnen die termijn worden betaald. De Hartman Group geeft op de factuur aan hoe deze betaald mag worden.
- 5.7 Betaalt u niet op tijd? Dan zal de Hartman Group herinneringen/aanmaningen versturen. Op de tweede herinnering/aanmaning kunnen administratiekosten in rekening gebracht worden.
- 5.8 Betaalt u niet op tijd en vloeien daar voor de Hartman Group incassokosten uit voort? Dan zijn deze incassokosten altijd voor uw rekening. Betaalt u ook na de aanmaningen niet en raakt u in verzuim? Dan heeft de Hartman Group recht op de wettelijke rente over het bedrag dat u nog moet betalen. Ook moet u dan extra kosten betalen volgens de Wet Incasso Kosten (WIK).
- 5.9 Als u niet op tijd betaalt, dan acht de Hartman Group zich ontheven van haar verplichtingen die voortvloeien uit het abonnement. Dit geldt totdat alsnog wordt betaald.
- 5.10 Gebruikt u het toestel niet? Dan bent u nog steeds verplicht om de abonnementskosten voor het toestel te betalen gedurende de overeengekomen contractduur. Dit geldt ook als u het toestel niet kunt gebruiken door een storing in de elektriciteits-, water- en/of gaslevering.

6. Wat zijn de verplichtingen van de Hartman Group?

- 6.1 De Hartman Group zal de met u overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.
- 6.2 De Hartman Group zal storingen zo spoedig mogelijk verhelpen.
- 6.3 Zijn er reparaties nodig buiten het kader van het abonnement? Dan zal de Hartman Group deze niet uitvoeren zonder uw uitdrukkelijke toestemming. Als u niet aanwezig bent om de toestemming te verlenen, dan moet u er voor zorgen dat iemand anders aanwezig is die bevoegd is om de toestemming namens u te verlenen. Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het abonnement worden apart bij u in rekening gebracht. Deze kosten variëren en kunnen niet vooraf worden gespecificeerd dan wel berekend anders dan tijdens het moment van het uitvoeren van de reparatie.

7. Hoe vaak vindt het onderhoud plaats?

- 7.1 Het abonnement omvat onderhoud aan het toestel en/of randapparatuur dat volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant moet worden uitgevoerd, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen.
- 7.2 Het onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsfrequentie die is opgenomen in de bijbehorende productvoorwaarden of in het abonnement. De Hartman Group kan daarbij afwijken van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant.
- 7.3 De Hartman Group hanteert bij de volgende onderhoudsbeurt een marge ten opzichte van de maand waarin het laatste onderhoud heeft plaatsgevonden. Deze marge bedraagt maximaal drie maanden vóór of na de maand waarin het laatste onderhoud heeft plaatsgevonden.

8. Wat zijn de voorwaarden bij storingen?

- 8.1 Is er een storing aan uw toestel en/of randapparatuur? Dan meldt u dat bij de Hartman Group. De Hartman Group is hiervoor 24 uur per dag bereikbaar.
- 8.2 De Hartman Group zal storingen zoveel mogelijk op de dag van uw melding en uiterlijk binnen 24 uur na de storingsmelding verhelpen. Dit hoeft niet als de storing niet spoedeisend is.
- 8.3 Valt de storing onder de garantiebepalingen van een installateur en/of fabrikant? Dan moet u er voor zorgen dat u het garantiebewijs bij de hand heeft en dit laten zien aan de medewerker van de Hartman Group. Kunt u het garantiebewijs niet tonen? Dan worden de kosten van het verhelpen van de storing apart bij u in rekening gebracht.
- 8.4 Wordt een storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan de Hartman Group? Dan valt deze niet binnen het kader van het abonnement.

- 8.5 Wordt een storing veroorzaakt als gevolg van een gebeurtenis (zoals blikseminslag) die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering met afdoende dekking? Dan valt deze ook niet binnen het kader van het abonnement.
- 8.6 Als een storing onterecht wordt gemeld, kan de Hartman Group arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen.

9. Wat zijn uw verplichtingen?

- 9.1 U geeft de Hartman Group de gelegenheid om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Op verzoek van de Hartman Group geeft u toegang tot elektra, gas en water voor de werkzaamheden die moeten worden verricht. Is er een afspraak gemaakt voor het verhelpen van een storing en/of het uitvoeren van onderhoud? Dan zorgt u ervoor dat de Hartman Group toegang krijgt tot het pand waarin het toestel is geplaatst.
- 9.2 Als u artikel 9.1 niet opvolgt dan heeft de Hartman Group het recht om voorrijkosten in rekening te brengen. Het is daarna uw eigen verantwoordelijkheid om de service alsnog te laten verrichten door de Hartman Group.
- 9.3 Vervangt u het toestel waarvoor u het abonnement heeft afgesloten? Dan moet u dit melden bij de Hartman Group. Als u dit niet doet, dan wordt het lopende abonnement voortgezet.

10. Hoe lang loopt het abonnement, wanneer en hoe wordt dit beëindigd?

- 10.1 Een abonnement gaat in op de datum die door de Hartman Group en u is overeengekomen. Een abonnement wordt afgesloten voor een periode van minimaal twee jaar. Daarna wordt het abonnement stilzwijgend jaarlijks met 12 maanden verlengd.
- 10.2 Zegt u het abonnement voor het einde van de eerste periode van twee jaar op? Dan bent u de bedragen die voortvloeien uit het abonnement tot het einde van deze periode aan de Hartman Group verschuldigd. Is het abonnement na de eerste periode van twee jaar stilzwijgend verlengd? Dan kunt u het abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 10.3 U kunt het abonnement schriftelijk of elektronisch opzeggen.
- 10.4 Gaat u verhuizen? Dan moet u dat tijdig en schriftelijk, telefonisch of elektronisch aan de Hartman Group melden. Verhuist u binnen de minimale looptijd van twee jaar? Dan brengt de Hartman Group de resterende maanden van de minimale looptijd in rekening.
- 10.5 Schiet de Hartman Group aantoonbaar tekort in de nakoming van haar verplichtingen in het kader van het abonnement? Dan heeft u het recht om het abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.6 Schiet u toerekenbaar tekort in de nakoming van uw verplichtingen in het kader van het abonnement? Dan heeft de Hartman Group het recht het abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.7 Raakt het toestel zodanig defect, dat het niet meer veilig, doelmatig en bedrijfszeker kan functioneren en is herstel niet meer gerechtvaardigd? Ook dan heeft de Hartman Group het recht om het abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.8 Bij overlijden hebben (heeft) de erfgena(a)m(en) het recht om het abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk of elektronisch op te zeggen. De erfgena(a)m(en) vermelden daarbij de reden van opzegging.

11. Wie is aansprakelijk voor schade?

- 11.1 Veroorzaakt de Hartman Group schade aan uw spullen? En is de Hartman Group daarvoor aansprakelijk? Dan zal de Hartman Group de schade vergoeden. De aansprakelijkheid is beperkt tot het maximale bedrag conform de WA-polis van de Hartman Group.
- 11.2 De Hartman Group vergoedt geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. De Hartman Group is niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- 11.3 De Hartman Group is niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. De Hartman Group is ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten. U bent aansprakelijk voor alle schade aan het toestel die is veroorzaakt door niet normaal gebruik. De Hartman Group herstelt genoemde schade buiten het abonnement om voor uw rekening.
- 11.4 Wordt de levering van gas of elektriciteit, door welke oorzaak dan ook, verstoord, belemmerd of verhinderd? Of neemt u gas af dat niet aan de gaskwaliteit (I2L) heeft, waarvan het volgens de toestelspecificaties dient te voldoen? Dan herstelt de Hartman Group genoemde schade buiten het abonnement om voor uw rekening.
- 11.5 De Hartman Group is niet aansprakelijk voor schade als u de Hartman Group niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere onderhoud aan uw toestel en/of randapparatuur uit te voeren.
- 11.6 U vrijwaart de Hartman Group tegen aanspraken van derden met betrekking tot het vergoeden van schade zoals bedoeld in dit artikel. Dit geldt niet als de Hartman Group (of een persoon/zaak waarvoor de Hartman Group aansprakelijk is) bij de uitvoering van de overeenkomst schade aan een derde heeft toegebracht.

12. Wat gebeurt er bij overmacht?

- 12.1 Als er sprake is van overmacht, zoals bedoeld in het nieuw Burgerlijk Wetboek, kan de Hartman Group niet verplicht worden de overeenkomst na te leven.
- 12.2 In de periode dat de overmacht voortduurt kan de Hartman Group de verplichtingen uit het abonnement opschorten.

13. Wijzigingen in voorwaarden: hoe werkt dat?

- 13.1 Deze Algemene Voorwaarden kunnen door de Hartman Group worden gewijzigd.
- 13.2 Wijzigingen gelden ook voor abonnementen die al zijn afgesloten. Uw abonnement met de Hartman Group wordt, met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend voortgezet.

14. Wat is nog meer belangrijk?

- 14.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden vanaf 1 oktober 2024.
- 14.2 Deze Algemene Voorwaarden noemt de Hartman Group voluit: 'Algemene Voorwaarden van de Hartman Group voor service- en onderhoudsabonnementen'.
- 14.3 Op het abonnement en deze Algemene Voorwaarden is alleen Nederlands recht van toepassing.
- 14.4 Uw persoonsgegevens worden door de Hartman Group met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld, verwerkt en beveiligd. De Hartman Group houdt zich daarbij aan de regels van de geldende privacywetgeving.
- 14.5 Is er een geschil tussen u en de Hartman Group en kan dit niet onderling worden opgelost? Dan wordt dat voorgelegd aan een rechter die volgens de wet bevoegd is. Gebeurt dit op initiatief van de Hartman Group? Dan doet de Hartman Group u hiervoor een schriftelijk voorstel.
- 14.6 Ongeldigheid of nietigheid van een bepaling in het abonnement of deze Algemene Voorwaarden heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in het abonnement of in deze Algemene Voorwaarden. De Hartman Group en u vervangen de ongeldige bepaling door een andere bepaling die wel geldig is en die de strekking en het doel van de ongeldige bepaling het best onder woorden brengt.
- 14.7 De Hartman Group heeft het recht om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het abonnement over te dragen aan een rechtsopvolger of een derde, onder algemene of bijzondere titel. U verleent daarvoor bij voorbaat uw toestemming, onder de voorwaarde dat u in bepaalde gevallen het recht heeft het abonnement te beëindigen.
- 14.8 Deze Algemene Voorwaarden zijn eigendom van de Hartman Group en mogen niet zonder toestemming van de Hartman Group worden gebruikt, aangehaald, veranderd en/of vermenigvuldigd.

